

連携団体

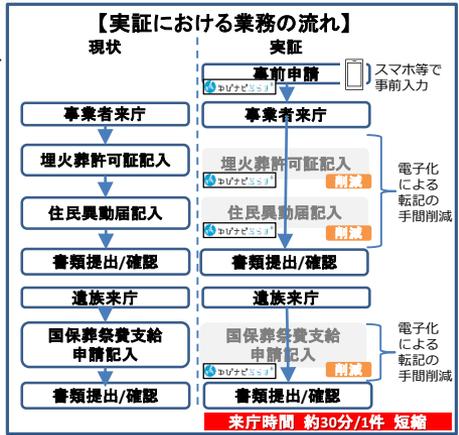
県会津地方振興局管内13市町村(会津若松市、喜多方市、北塩原村、西会津町、磐梯町、猪苗代町、会津坂下町、湯川村、柳津町、三島町、金山町、昭和村、会津美里町)

(1) 取組の背景、経緯

人口1万人程度以下の小規模自治体においては、ICTツールやシステムを導入しても単独では費用対効果が見込めないことから、広域連携を通じたICTツール等の共同利用が必須となる。ゆえに、標準化・共通化が急務である。
本事業では、共通業務フローの構築や共同利用の実装を見据え、令和3年度自治体行政スマートプロジェクトで取り組んだ転入届の検討成果を踏まえ、住民異動届の全て(転出、転居、死亡等)を対象に、実証実験と費用対効果の試算等も実施し、当県内会津地域13市町村における業務フローの標準化・共通化を進め、現場に即した共同利用モデルの検討を行う。

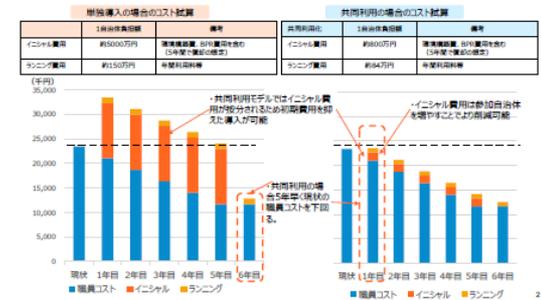
(2) 取組の内容

- 業務標準化の検討**
 - 令和3年度自治体行政スマートプロジェクトで、転入届に関して共通業務フロー及びツールの共同利用について検討
 - 上記取組の成果を踏まえ、令和4年度は対象業務の範囲を「住民異動届全般」に拡大 ⇒ Step1~5を実施
 - 業務の見える化** 13市町村の業務フロー把握※により、現状の業務フローと市町村間差異を可視化 ※特定の市町村でベースとなるフローを作成し、他市町村は差異のみ確認することで効率的に可視化
 - 問題、原因分析** 現状の業務フローの問題(顕在的、潜在的)を抽出し、発生原因を分析
 - 施策方向性立案** 13市町村の現状を踏まえ、他自治体の事例も参考に解決施策の方向性を立案 (電子申請システムの活用によるワンストップ化及び効率化)
 - 共通業務フロー構築** 施策を適用した共通業務フロー及び実証実験用フローを作成
 - 実証計画の立案** 実現可能施策(右図)について実証実験計画を立案
- 実証実験の実施<死亡届に付随する手続き(埋火葬許可証、住民異動届、国保葬費支給申請)のワンストップ対応>**
 - 電子申請支援システムを用いて、死亡届に付随する手続きの作業効率を検証(住民側及び職員側)
 - 住民側のメリットとして、**窓口拘束時間の短縮及び来庁回数の最小化**を重視
 - 広域連携による業務標準化及びツールの共同利用における費用対効果の分析、課題の洗い出し



(3) 取組の特徴・ポイント

- 共通業務フローが導入されていると仮定した場合、死亡届に付随する手続きにおいて、転記機能を持つ電子申請システムの活用により、**①窓口受付時間合計74.5分から16.3分まで削減(78.0%)**、**②来庁者潜在時間48.3分から8.7分まで削減(81.9%)が可能となる。**
- 小規模自治体では、**単一の届出や単独自治体での導入に大きな障壁**がある(申請件数少・効果小、予算、人員不足等)ため、**導入コスト<施策効果(絶対額)**となるまで導入障壁を下げる取組が重要。
 - 導入範囲拡大** — 死亡届だけでなく住民異動届全体や付随手続きまで含めた、手続き全般への施策展開による効果の向上
 - 導入・管理コスト低減** — 共同調達(導入費用低減)、業務標準化を伴う共同利用(作業量低減)
- システム導入に対する費用対効果の試算結果
 - 単独導入** — 小規模自治体(人口1万人以下)は5年経過後でもマイナス
 - 共同利用** — **小規模自治体でも1年でプラス**
- 小規模自治体では職員一人が抱えている業務が多いため、広域での標準化・共通化及びICTツールの共同利用によるスケールメリットを生かし業務を効率化することで、住民の待ち時間短縮に加え手厚い窓口対応も可能となる。



(4) 今後の展開

- 【課題】**
- 共通業務フロー導入に係る関連業務のフローとの整合性確保、規模や業務改善の進行度等に起因する短縮効果の市町村間差異
 - 最適なツール選定が現時点では困難(デジタル庁が構築中の窓口システム等に係る情報不足等) ・ システム標準化、ガバメントクラウド移行計画との整合
- 【今後の予定(令和5年度~)】**
- 「人生100年時代 会津地域自治体広域連携指針」に定める自治体DX推進ロードマップにおける、部署内役所内段階の完了と複数市町村連携段階への移行を見据え、以下の取組を推進。
- 具体的なICTツールの検討を進めるとともに、ICTツールに頼らない業務の見直し(帳票の標準化、決裁ルートの見直し等)も各市町村で行い、業務の標準化を推進
 - ワークショップ形式で各市町村による議論を重ね、業務フロー作成・BPRのノウハウを吸収し、事業者に依存せず職員が自走して標準化を推進できる体制を構築。